

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap kegiatan yang dilakukan manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya dinamakan kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi masyarakat dikelompokkan menjadi 3, yaitu produksi, distribusi, dan konsumsi.¹ Pada hakikatnya, setiap manusia adalah pelaku konsumsi (komsumen), karena setiap manusia mempunyai kebutuhan dan hasrat untuk memenuhi kebutuhan. Konsumen itu sendiri ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Pada sebuah perusahaan jasa kesehatan (Rumah Sakit), pelaku konsumsi/konsumen disebut dengan pasien. Di dalam sebuah rumah sakit, memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien.³ Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas atas jasa yang diberikan, maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya,

¹ Satria Manik, *Pengelompokan Kegiatan Ekonomi Masyarakat*, artikel diakses pada 1 Oktober 2016 dari <https://www.scribd.com/doc/81560697/Pengelompokan-Kegiatan-Ekonomi-Masyarakat>.

² Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

³ Susatyo Herlambang, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2016), h. 73.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan, yaitu⁴ :

1. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
5. Biaya, yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

⁴ Admin, *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*, artikel diakses pada 1 Oktober 2016 dari <http://skripsi-manajemen.blogspot.co.id/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Suatu yang menarik untuk diamati adalah tentang ancaman pasar bebas pada sektor kesehatan yang sedang dihadapi pada era global saat ini. Tingginya kompetitif disektor pelayanan kesehatan, persaingan antar rumah sakit akan semakin keras untuk merebut pasar yang semakin terbuka bebas. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kegiatan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat, seperti dilayani dengan cepat, biaya yang terjangkau, akurat, bermutu, sehingga mendapatkan kepuasan.

Sedangkan di dalam Islam, Allah dan Rasul-Nya Muhammad SAW sangatlah memperhatikan terhadap kualitas, baik berupa kualitas jasa maupun kualitas barang, sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Baqarah (2) : 267,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ٢٦٧

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*⁵

Pelayanan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instan, karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka gunakan, seperti konsumen memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang mereka terima. Pasien atau pelanggan setelah mendapatkan pelayanan, mereka bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada rumah sakit itu sendiri atau kepada kerabatnya.

Hal ini sebenarnya bisa menimbulkan ancaman bagi rumah sakit, jika pasien atau pelanggan membicarakan pelayanan yang kurang menyenangkan atau tidak mendapatkan kepuasan pelayanan kepada kerabatnya, maka rumah sakit besar kemungkinan akan kehilangan pasien atau pelanggannya. Tetapi hal ini bisa menjadi sebaliknya jika pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan mereka membicarakan pelayanan yang mereka terima kepada kerabatnya, sehingga menimbulkan peluang bagi rumah sakit itu sendiri untuk menumbuhkan loyalitas dari konsumen, dan juga mendapatkan citra yang baik di mata konsumen, serta resiko kerugian akan berkurang akibat posisi rumah sakit itu sendiri sudah baik dimata konsumen.

Maka dari itu setiap rumah sakit harus dapat mengidentifikasi kepuasan dari setiap pasien atau konsumennya agar pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya dan juga berkualitas. Jika rumah sakit tidak mengetahui kepuasan dari pasiennya maka besar kemungkinan rumah sakit akan mudah tersingkirkan oleh pesaingnya.

Ada lima penentu kualitas pelayanan secara berurutan yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya ialah⁶ :

1. Keandalan: Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.

⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), Cet. ke-2, h. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Daya tanggap: kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian: pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati: kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan rumah kesehatan adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini yang beralamatkan di jalan Tuanku Tambusai No. 55 Pekanbaru. Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini merupakan rumah sakit swasta yang dibangun untuk melayani kesehatan masyarakat Pekanbaru.

Adapun data pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Perkembangan Pasien Rawat Inap RSIA Andini
Tahun 2016

No.	Bulan	Pasien Rawat	Persentase
-----	-------	--------------	------------

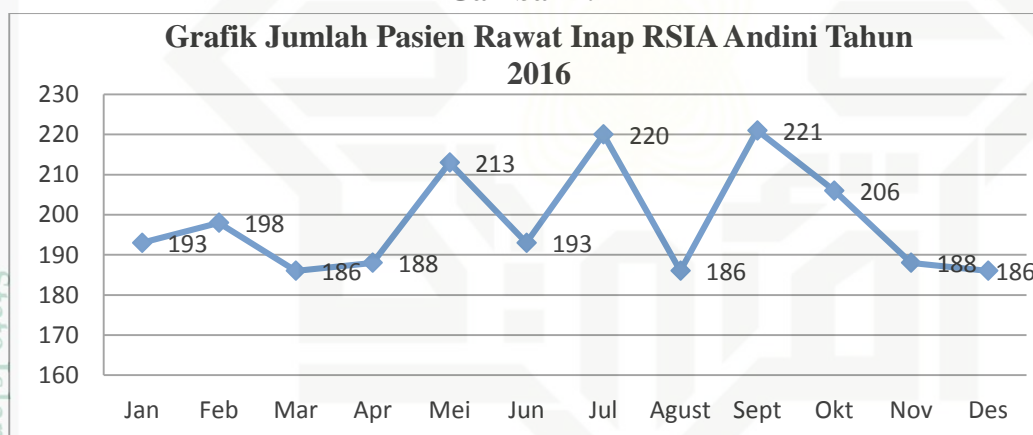
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Inap (Orang)	Perubahan
1.	Januari	193	-
2.	Februari	198	2,59%
3.	Maret	186	-6,06%
4.	April	188	1,08%
5.	Mei	213	13,30%
6.	Juni	193	-9,39%
7.	Juli	220	13,99%
8.	Agustus	186	-15,45%
9.	September	221	18,82%
10.	Oktober	206	-6,79%
11.	November	188	-8,74%
12.	Desember	186	-1,06%
Total		2.378	-

Sumber : RSIA Andini Pekanbaru 2017

Gambar 1.1



Data pasien di atas menunjukkan bahwa jumlah pasien mengalami fluktuasi. Pada setiap bulannya di tahun 2016 mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil. Jumlah yang fluktuatif atau tidak stabil ini ada beberapa penyebabnya, antara lain diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan konsumen. Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen salah satunya yang sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap konsumen yaitu kualitas pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dibidang kesehatan, RSIA Andini Pekanbaru telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, pihak RSIA Andini telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan diantaranya dokter, bidan, dan perawat yang tepat dengan jadwalnya, keramahan kepada para pasien, kepedulian terhadap pasien, tingkat keahlian, penampilan, dan merespon cepat keluhan-keluhan pasien. Kemudian dalam pelayanan fasilitas diantaranya tempat parkir yang luas, ruang inap yang bersih dan nyaman, ruang tunggu yang besar serta dilengkapi dengan dispenser, dan toilet umum yang bersih.⁷

Hal yang menarik untuk diteliti adalah sebagai rumah sakit swasta bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan non medis di RSIA Andini Pekanbaru, apakah sudah memuaskan harapan pasien atau belum.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ANDINI PEKANBARU DITINJAU DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

B. Batasan Masalah

⁷ Widdy Aulia Mubarak, Wakil Direktur RSIA Andini, *Wawancara*. Pekanbaru, 18 September 2016.

Agar pembahasan pada penelitian ini tidak terlalu luas dan lebih mudah dipahami, maka penulis membatasi tulisan ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSIA Andini Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (sarana, perhatian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) terhadap kepuasan konsumen pada RSIA Andini Pekanbaru?
2. Bagaimana tinjauan Ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan (sarana, perhatian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) pada RSIA Andini Pekanbaru?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan tulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui lebih dalam pengaruh kualitas pelayanan (sarana, perhatian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) terhadap kepuasan konsumen pada RSIA Andini Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui tinjauan Ekonomi Islam tentang kualitas pelayanan (sarana, perhatian, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan) pada RSIA Andini Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Untuk menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan penulis tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
- b. Sebagai bahan kajian, rujukan dan perbandingan sekaligus menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang Ekonomi Islam.
- c. Digunakan sebagai pengajuan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan yang masih bersifat sementara terhadap suatu masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris.⁸ Berdasarkan pada rumusan masalah dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara sarana / bukti fisik terhadap kepuasan konsumen.
2. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan konsumen.
3. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kehandalan terhadap kepuasan konsumen.
4. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan konsumen.

⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, h. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara jaminan terhadap kepuasan konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau pada responden.⁹ Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di RSIA Anidini, Jalan Tuanku Tambusai No. 55, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah para konsumen dan Direktur RSIA Andini Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RSIA Andini Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰

Sedangkan sampel adalah sebagian anggota populasi yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah himpunan bagian dari populasi. Sampel

⁹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5, h. 5.

¹⁰ Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 33.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(disimbolkan dengan n) selalu mempunyai ukuran yang kecil atau sangat kecil jika dibandingkan dengan ukuran populasi.¹¹

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pasien RSIA Andini Kota Pekanbaru pada bulan September 2016 yaitu 221.

Untuk menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10%)

Maka banyaknya sampel untuk subjek pasien ialah :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{221}{1 + 221 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = 68,85$$

$$n = 69 \text{ dibulatkan menjadi } 70$$

Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Accidental Sampling*. Artinya teknik memilih sampel dari orang

¹¹ M. Toha Anggoro, dkk., *Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2008), Cet. ke-9, h. 4.3.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau unit yang paling mudah dijumpai,¹² yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya secara langsung dari tempat penelitian.¹³ Dalam penelitian ini data primer bersumber dari konsumen dan Direktur RSIA Andini Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang sudah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkan,¹⁴ dapat diperoleh dari buku-buku, dan data-data atau sesuatu yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam menunjang pembahasan penulisan ini, maka penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

¹² Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 174.

¹³ Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), Ed. Ke-2, Cet. ke-3, h. 33.

¹⁴ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), h.11.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengamatan (observasi), yaitu cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penelitian¹⁵.
- b. Wawancara yaitu teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu.¹⁶
- c. Kuisioner atau angket, yaitu serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian diberikan kepada responden untuk diisi. Setelah diisi, angket diberikan kembali ke peneliti.¹⁷
- d. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik dari lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian.¹⁸
- e. Studi Pustaka, yaitu mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang diteliti.

6. Metode Analisa Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Penulis memperoleh data dengan cara menyebar kuisioner kepada 70 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh dari kuisioner diolah menggunakan

¹⁵ Moh. Pabundu Tika, *Op.Cit.*, h. 58.

¹⁶ Muhammad, *Op.Cit.*, h.102.

¹⁷ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2008), Ed. 1, Cet. 3, h. 123.

¹⁸ Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Cet. 5, h. 72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 17.0. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna dibalik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Analisa Deskriptif

Yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh, disusun, dikelompokkan, dianalisis kemudian diinterpretasikan sehingga diperoleh gambaran untuk menjelaskan hasil perhitungan.

Data dari kuisioner yang telah diisi oleh responden, kemudian diringkas atau direkapitulasi, meyangkut semua variabel yang diteliti, baik berupa distribusi frekuensi maupun persen distribusi frekuensi. Kemudian data tersebut direkap ke dalam sebuah tabel untuk kembali diinterpretasikan guna menarik kesimpulan.

Pengukuran variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini diatur dengan skala likert. Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek dengan skala penilaian (skor) 1 samapai 5 varian jawaban untuk masing-masing item pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Skala Pengukuran

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur.¹⁹ Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuisioner. Tinggi rendahnya validitas suatu angket atau kuisioner dihitung dengan menggunakan metode Korelasi *Product Moment*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total

Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan *critical value* pada tabel nilai r, dengan taraf signifikan 1% dari jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi *product moment* lebih besar dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan valid. Sebaliknya apabila skor item kurang dari *critical value*, maka instrumen ini dinyatakan tidak valid.

Jadi jika nilai koefisien korelasi bernilai positif dan $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$, maka item dapat dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya.²⁰

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran.²¹ Uji

¹⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2009), h. 59.

²⁰ Duwi Priyatno, *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h. 117.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reliabilitas dilakukan dalam sebuah penelitian dengan maksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat keabsahan sehingga dapat menghasilkan data yang benar-benar sesuai dengan kenyataan. Instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan jarak yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut²² :

- a) Nilai alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang *reliable*
- b) Nilai alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak *reliable*
- c) Nilai alpha Cronbach 0,41 – 0,60 berarti cukup *reliable*
- d) Nilai alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti *reliable*
- e) Nilai alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti kurang *reliable*

Jadi kriteria suatu instrument penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, jika koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach's*) > dari 0,6.²³

²¹ Husein Umar, *Op.Cit.*, h. 58.

²² Catur Agusriyanto, *Metode Penelitian*, artikel diakses pada 28 Maret 2017 dari <http://zifaraca.blogspot.co.id/2012/2007metode-penelitian.html>.

²³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 90.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi terbaik hendaknya berdistribusi normal.²⁴

Dalam melakukan uji normalitas data peneliti menggunakan histogram, dan normal P-P Plot.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁵

c. Uji Hipotesis Penelitian

Pembuktian Hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik sebagai berikut :

1) Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah regresi linear di mana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu satu variabel

²⁴ Husein Umar, *Op.Cit.*, h. 181.

²⁵ *Ibid.* h. 179.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terikat Y, dan satu variabel bebas X.²⁶ Analisis ini dimaksudkan untuk menguji data tentang pengaruh antar variabel bebas (X) yaitu setiap variabel pada kualitas pelayanan, dengan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien. Dalam hal ini, menggunakan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pasien
 a = Konstanta
 b = Koefisien Regresi
 X = Setiap Variabel pada Kualitas Pelayanan

2) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) dengan tingkat signifikan 0,01 atau 1%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

²⁶ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), Cet. ke-5., h. 63.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi

Korelasi merupakan suatu hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.²⁷ Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0,01 atau 1%.

Kriteria pengujian :

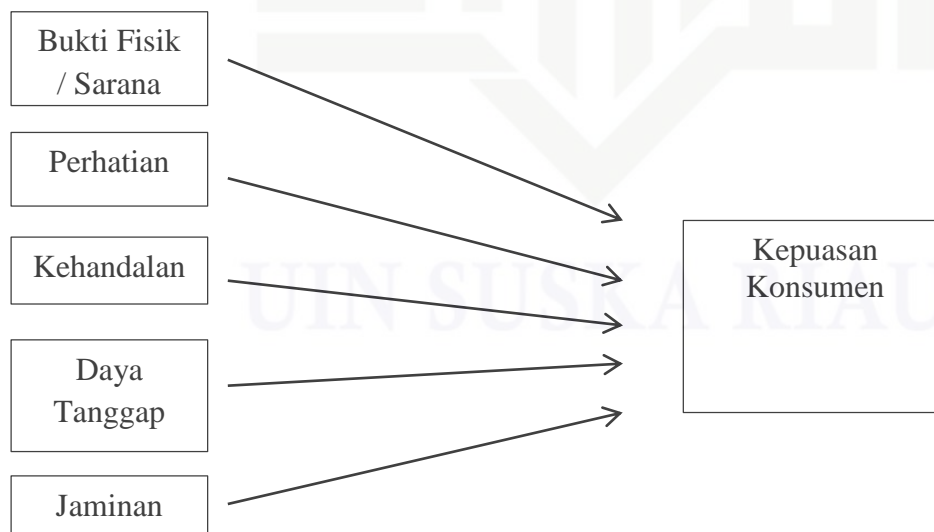
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_0 diterima
- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dan H_1 diterima

Koefisien determinasi menjelaskan tentang seberapa besar kemampuan variabel bebas berkontribusi terhadap variabel terikat.

G. Model Kerangka Berpikir

Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1.2
Kerangka Penelitian**



²⁷ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, (Kencana: Jakarta, 2009), Cet. 9, h.133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Variabel

Variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3
Defenisi Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator
<p>Variabel Terikat :</p> <p>1. Kepuasan Pasien (Y)</p>	<p>Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.</p>	<p>1. Kepercayaan 2. Kelayakan 3. Kebanggaan</p>
<p>Variabel Bebas :</p> <p>Kualitas Pelayanan</p> <p>1. <i>Tangibles</i> / Bukti Fisik (X1)</p> <p>2. <i>Empathy</i> / Perhatian (X2)</p> <p>3. <i>Reliability</i> / Kehandalan (X3)</p>	<p>Fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, pakaian dan penampilan petugas karyawan, lokasi pelayanan serta fasilitas lainnya.</p> <p>Kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.</p> <p>Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.</p>	<p>1. Tata ruangan. 2. Kebersihan ruangan. 3. Kenyamanan ruangan. 4. Kerapian petugas.</p> <p>1. Menenangkan rasa cemas konsumen. 2. Mendengarkan keluhan konsumen. 3. Memahami kebutuhan konsumen. 4. Memberikan motivasi kepada konsumen.</p> <p>1. Tidak berbelit-belit dalam melayani. 2. Memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat</p>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variabel	Defenisi	Indikator
4. <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap (X4)	Respons atau kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap.	waktu. 3. Memberikan informasi secara lengkap. 4. Kesiapan dalam melayani.
5. <i>Assurance</i> / Jaminan (X5)	Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen.	1. Melayani dengan tanggap. 2. Cepat tanggap dalam situasi darurat. 3. Pelayanan yang tepat. 4. Memberikan konsumen kesempatan bertanya.
		1. Kemampuan petugas. 2. Pengetahuan petugas. 3. Sikap petugas yang meyakinkan. 4. Jaminan keselamatan.

I. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1.	Rizki Amelya (2013) ²⁸	Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum).	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 56% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,748.	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada BRI Syariah dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 56%, dan variabel pelayanan tidak ditinjau dalam Ekonomi Islam.
2.	Ruslinda Fika (2014) ²⁹	Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Permodalan Siak (PERSI) Ditinjau menurut Ekonomi Islam.	Pelayanan yang diberikan PT Permodalan Siak sudah cukup baik, pelayanan pada PT Permodalan Siak belum berbasis syariah tetapi pada dasarnya penerapan yang diberikan sudah bernuansa Islam.	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dan penelitian dilakukan pada PT Permodalan Siak.

²⁸ Rizki Amelya, *Pengaruh Pelayanan Pembayaran SPP terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah (Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2013).

²⁹ Ruslinda Fika, *Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Permodalan Siak (PERSI) Ditinjau menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2014).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
3.	Yuliana (2015) ³⁰	Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru).	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 71% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,841. Kualitas pelayanan pada tempat penelitian ini telah sesuai dengan prinsip Islam	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada Dr. Laundry dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 71%.
4.	Oecha Veronika (2015) ³¹	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Pekanbaru.	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 76,8% dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dengan nilai korelasi 0,876. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Griya iB sudah sesuai dengan syariah Islam.	Penelitian menggunakan dua variabel, penelitian dilakukan pada BNI Syariah dengan tingkat persentase pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 76,8%.

³⁰ Yuliana, *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015).

³¹ Oecha Veronika, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Griya iB Hasanah di Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah Cabang Pekanbaru*, (Pekanbaru: Skripsi UIN Suska Riau, 2015).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai : Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Variabel, Hipotesis, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK (RSIA) ANDINI

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang : Sejarah berdirinya RSIA Andini Pekanbaru, Visi Misi dan Motto RSIA Andini Pekanbaru, Struktur Organisasi RSIA Andini Pekanbaru, Fasilitas yang ada di RSIA Andini Pekanbaru, dan Prestasi yang diperoleh RSIA Andini.

BAB III : LANDASAN TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN

Dalam bab ini membahas tentang dari segi teori, dari penelitian ini yang berkenaan dengan : pengertian kualitas pelayanan, tujuan kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pengertian konsumen, perilaku konsumen, pengertian kepuasan konsumen, dampak dari kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen, kualitas pelayanan kesehatan dan kaitannya dengan kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsumen, kualitas pelayanan ditinjau dalam Perspektif Ekonomi Islam.

BAB IV**: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian meliputi : Deskriptif, Karakteristik Responden, Deskriptif Variabel, Uji Instrumen Penelitian, Uji Hipotesis Penelitian, Tinjauan Ekonomi Islam tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSIA Andini Pekanbaru

BAB V**: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup, dimana di dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.